



NEYTENDASTOFA

Ákvörðun nr. 34/2012

**Auglýsingar Nova með fullyrðingu um 20% lægri símkostnað  
og fullyrðingum um ódýrustu, vinsælustu og snjöllustu farsímanna**

**I.**

**Erindið**

Með bréfi Símans hf. til Neytendastofu, dags. 25. ágúst 2011, kvartaði félagið yfir staðhæfingum í auglýsingabæklingi Nova ehf. Í bréfinu segir að Síminn vilji vekja athygli Neytendastofu á auglýsingum Nova sem birtust í auglýsingabæklingi sem m.a. sé aðgengilegur á heimasíðu félagsins, nova.is, auk þess sem honum hafi verið dreift með almennum hætti. Í bæklingnum komi fram fullyrðingar sem Síminn telji að orki tvímælis. Fyrri fullyrðingin lúti að samanburði við þjónustu annarra fyrirtækja á markaðnum þar sem fullyrt sé: „*Nova lofar fyrirtækjum a.m.k. 20% lægri símkostnaði á mánuði!*“. Miðað við framsetningu á auglýsingunni sé ljóst að verið sé að vísa til þess að fyrirtæki sem séu í viðskiptum hjá samkeppnisaðilum geti lækkað símreikning sinn um að lágmarki 20%. Telji Síminn framsetninguna brjóta gegn 14. gr. laga nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, enda segi þar að óheimilt sé að veita ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum.

Þá telji Síminn ennfremur að framangreind staðhæfing brjóti gegn ákvæðum 15. gr. laga nr. 57/2005, nánar tiltekið a. – c. liðum 2. mgr. Ákvæði a. liðar lúti að villandi framsetningu efnisins og hafi því verið líst að ofan. Ákvæði b. liðar geri þá kröfu að samanburður taki til sambærilegrar vöru eða þjónustu en það sé með öllu útilokað að skilja hvaða þjónustu Nova sé raunverulega að vísa til. Ákvæði c. liðar lúti að því að gerður sé samanburður á eiginleikum vöru eða þjónustu, að meðtöldu verði ef vilji. Í fullyrðingu Nova felist að félagið haldi því fram að fyrirtækið bjóði þjónustu sem sé að lágmarki 20% ódýrara en önnur fyrirtæki og að þau fyrirtæki sem komi í viðskipti til Nova muni lækka símkostnað um 20% á mánuði. Ekki verði betur séð en að um samanburðarauglýsingu sé að ræða þar sem óbeint sé vísað til þjónustu sem keppinautar bjóði. Ekki sé gerður samanburður á eiginleikum og verði þjónustunnar sem Nova bjóði upp á og



eiginleikum og verði þjónustunnar sem önnur símafyrirtæki bjóði upp á og virðist því einnig um að ræða brot á c. lið 2. mgr. 15. gr. laganna.

Að síðustu telji Síminn hæpið að Nova geti fært sönnur á þá staðhæfingu sína að lofa fyrirtækjum a.m.k. 20% lægri símkostnaði, en Nova beri sönnunarbyrðina fyrir staðhæfingunni, skv. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Símnótun fyrirtækja sé eðli málsins samkvæmt bæði misjöfn og mismikil og telji Síminn fjarri lagi að Nova geti fullyrst að símkostnaður fyrirtækja væri í öllum tilvikum a.m.k. 20% lægri ef fyrirtæki væru í viðskiptum við Nova. Taka verði fram að þessi staðhæfing Nova sé í engu skilyrt, og verði Nova því að geta fært sönnur á það að símkostnaður sé alltaf 20% lægri hjá þeim.

Síðari fullyrðingin sem Síminn vilji vekja athygli Neytendastofu á, komi fram í sama auglýsingabæklingi þar sem notast sé við efsta stig lýsingarorðs. Á forsíðu bæklingins segi „*VINSÆLUSTU, ÓDÝRUSTU OG SNJÖLLUSTU FARSÍMARNIR*“. Fullyrðingunni sé fylgt eftir inni í bæklingnum þar sem segi í stóru letri „*ÓDÝRUSTU 3G FARSÍMARNIR*“ og „*VINSÆLUSTU 3G FARSÍMARNIR*“. Síminn óski þess að Neytendastofa kalli eftir gögnum frá Nova sem sanni umræddar fullyrðingar en geti Nova ekki fært fram slík gögn hljóti að vera um brot gegn lögum nr. 57/2005 að ræða.

Sérstaklega séu gerðar athugasemdir við fullyrðingu um að Nova bjóði ódýrustu 3G farsímana. Það sé augljóslega gert til að telja neytendum trú um það að Nova bjóði bestu farsímaverðin. Að mati Símans brjóti auglýsingin í bága við 4. mgr. 6. gr. laganna. Megi benda á að Síminn selji Nokia C2-01 síma á kr. 19.900 en auglýst verð hjá Nova sé kr. 19.990.

## II.

### Málsmeðferð

#### 1.

Með bréfi Neytendastofu, dags. 7. september 2011, var Nova sent erindi Símans til umsagnar. Í bréfinu kom fram að stofnunin teldi ákvæði 5. og 8. gr. laga nr. 57/2005 geta komið til álita í málinu, auk þeirra ákvæða sem vísað væri til í erindi Símans.

Svar Nova barst með bréfi, dags. 16. september 2011. Í bréfinu er því mótmælt að loforð í auglýsingabæklingum um a.m.k. 20% lægri símkostnað hjá fyrirtækjum feli í sér brot gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Í fyrsta lagi felist ekki rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingunni, sbr. 14. gr. Nova sé frjálst að bjóða hvert það verð sem félagið kjósi og fyrirtækjum standi því til boða að leita tilboða hjá Nova þar sem félagið skuldbindi sig til að tryggja að mánaðarlegur símkostnaður verði í það minnsta 20% lægri en hann sé nú. Sú setning





sem Síminn telji brjóta gegn 14. gr. laga nr. 57/2005 sé því rétt og lýsi hún einfaldlega þeim sparnaði sem viðskiptavinir geti notið, hvort heldur þeir hafi verið almennir viðskiptavinir Nova, þ.e. ekki í fyrirtækjaþjónustu, eða viðskiptavinir annarra fjarskiptafyrirtækja.

Í öðru lagi sé því mótmælt að fyrrgreint fari gegn a. – c. liðum 2. mgr. 15. gr. laganna. Nova bendi á að ekki sé um samanburðarauglýsingu að ræða. Hvergi sé að finna tilvísun til keppinauta auk þess sem hvergi sé fullyrt að þjónusta Nova sé best, ódýrust o.s.frv. en í slíku gæti falist óbeinn samanburður við vöru keppinauta. Umrædd setning feli ekki í sér að Nova muni bjóða nákvæmlega sömu þjónustu og keppinautar, en fyrir 20% lægra verð. Nova sé hins vegar að skuldbinda sig til að lækka símkostnað fyrirtækja um 20%. Í því geti falist [

]¹ Hvers konar þjónustu keppinautar veiti hafi einfaldlega engin áhrif og Nova sé ekki að bera þjónustu þeirra saman við þá þjónustu sem Nova geti veitt. Af þessum sökum eigi 1. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 ekki við í málinu.

Færi svo ólíklega að litið yrði svo á að um samanburðarauglýsingu væri að ræða þá uppfylli auglýsingin fyllilega skilyrði 2. mgr. 15. gr. Líkt og áður hafi verið rökstutt sé ekki um villandi staðhæfingu að ræða. Í því samhengi verði að benda á að hvergi sé því haldið fram að þjónusta Nova sé ódýrust eða best. Að því er varðar b. lið 2. mgr. 15. gr. þá varði umþrætt trygging Nova fyrirtækjaþjónustu. Sú þjónusta fullnægi sömu þörfum hlutaðeigandi fyrirtækis og sú þjónusta sem fyrirtækið keypti áður. Því sé ekki brotið gegn b. lið ákvæðisins. Þá megi ljóst vera að skilyrði c. liðar 2. mgr. 15. gr. hafi verið uppfyllt og vísast til sömu röksemda og varði b. lið.

Í þriðja lagi mótmæli Nova því að fyrrgreind skuldbinding fari gegn 4. mgr. 6. gr. Raunar fáir Nova ekki séð hvernig meint brot gegn ákvæðinu geti varðar hagsmunum Símans enda varði ákvæðið ekki háttsemi á milli fyrirtækja. Nova þurfi því ekki að sanna það sérstaklega fyrir Símanum að fullyrðingin standist. Engar kvartanir hafi borist Neytendastofu frá neytendum sem telji fullyrðinguna ranga, enda hafi Nova í öllum tilvikum staðið við hana. Fari svo ólíklega að Neytendastofa telji þörf á skjallægum gögnum vegna þessa, sé Nova reiðubúið að veita slíkar upplýsingar, verði þess sérstaklega óskað af Neytendastofu og að viðlögðum trúnaði.

---

¹ Fellt út vegna trúnaðar



Um kvörtun yfir fullyrðingu um vinsælustu, ódýrustu og snjöllustu farsímana segir í bréfi Nova að í erindi Símans sé kvörtunin ekki heimfærð undir einstök ákvæði laga nr. 57/2005 heldur fullyrð með almennum hætti að um brot á lögnum sé að ræða. Sökum þessa eigi Nova erfitt með að bregðast við fullyrðingum Símans. Því sé þó mótmælt að um brot á lögnum sé að ræða. Í fyrsta lagi fari fyrrgreint ekki gegn 14. gr. laga nr. 57/2005 enda séu upplýsingarnar ekki rangar, ófullnægjandi eða villandi. Um sé að ræða kynningu á ódýrustu 3G farsímum sem til sölu séu hjá Nova annars vegar og kynningu á vinsælum 3G farsímum sem til sölu séu hjá Nova hins vegar. Auðsýnt sé af umfjölluninni að aðeins átt sé við farsíma sem seldir séu hjá Nova enda hvergi vísað til keppinauta. Fjöldi tilvísana sé til Nova og þeirra kjara sem þar séu og neðst á blaðsíðu megi sjá forsendur þess verðs sem auglýst sé með 12 mánaða greiðsludreifingu. Þá sé ekki síður mikilvægt að umfjöllun þessi sé skoðuð í því samhengi að um sé að ræða kynningarrit Nova sem eingöngu sé dreift í verslunum félagsins. Ekki sé um almenna dreifingu að ræða. Í ljósi þessa telji Nova Símann vísitandi rangtúlka umfjöllunina, enda megi hverjum þeim sem lesi kynningarritið vera ljóst að um sé að ræða kynningu á vörum sem seldar séu hjá Nova. Ritið í heild sinni beri þess öll merki, auk þess sem sú umfjöllun sem Síminn telji fara gegn ákvæðum laga nr. 57/2005 sé skýrlega takmörkuð við farsíma sem seldir séu hjá Nova.

Í öðru lagi sé því harðlega mótmælt að fyrrgreind umfjöllun um ódýrustu og vinsælustu 3G farsíma fyrirtækisins sé einhvers konar samanburðarauglýsing. Hvorki sé vísað beint né óbeint til keppinauta eða vöruúrvals þeirra. Nova sé einfaldlega að kynna eigið vöruúrval án þess að um samanburð við vörur Símans eða annarra keppinauta sé að ræða. Um sé að ræða fræðslu fyrir neytendur. Fráleitt væri að ætla að Nova þyrfti að taka það sérstaklega fram í eigin kynningarriti, sem aðeins sé dreift í verslunum félagsins, að ekki væri um að ræða samanburð við vörur keppinauta. Ef um væri að ræða samanburð við vörur keppinauta, væri þess auðvitað sérstaklega getið eða til þess vísað að um væri að ræða ódýrustu eða vinsælustu 3G farsíma á markaðnum. Af þessum sökum sé því alfarið vísað á bug að auglýsingarnar fari gegn 15. gr. laga nr. 57/2005 eða geti á annan hátt valdið misskilningi hjá neytendum.

Fari svo að Neytendastofa telji ástæðu til að gera einhverjar athugasemdir við þessa framsetningu þá sé Nova reiðubúið að gera þær breytingar á auglýsingunum sem þurfi, enda hljóti þá að liggja fyrir að keppinautar Nova sæti sömu skilyrðum hvað vörukynningar varði.

Í bréfi Neytendastofu sé upplýst að stofnunin telji einnig 5. og 8. gr. laga nr. 57/2005 geta komið til álita í málinu. Nova mótmæli því að kynningarritið verði skilgreint sem óréttmætir viðskiptahættir og þar með sé umfjöllunin bönnuð. Því til stuðnings vísi Nova til alls fyrrgreinds, auk þess sem ljóst megi vera að Nova hafi að engu leyti viðhaft nokkra þá viðskiptahætti sem lýst sé í reglugerð nr. 160/2009, um viðskiptahætti sem teljist undir öllum kringumstæðum óréttmætir.





## 2.

Bréf Nova var sent Símanum til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 23. september 2011. Svar barst með bréfi, dags. 7. október 2011, þar sem fram kemur að Síminn telji ekkert í bréfi Nova réttlæta notkun á efsta stigi lýsingarorðs í kynningarefni auk þess sem augljóst sé að fullyrðingar um lækkun á símreikningi um tiltekin prósent sé sannarlega samanburðarauglýsing.

Í svarbréfi Nova hafi því verið mótmælt að loforð Nova til fyrirtækja um a.m.k. 20% lægri símkostnað á mánuði brjóti gegn 14. gr. laga nr. 57/2005. Síminn telji það skýrt að þessi staðhæfing sé villandi og ófullnægjandi, enda segi Nova í svarbréfi sínu að umrætt loforð feli ekki í sér að Nova muni bjóða nákvæmlega sömu þjónustu og keppinautar, heldur að Nova bjóði 20% lægra verð. Fullyrðingar Nova standist ekki með nokkrum hætti. Það sé útilokað að halda því fram að mögulegt sé að lækka símreikning með öðrum hætti en að bjóða upp á símaþjónustu. Síminn telji varla að Nova sé að bjóða fyrirtækjum lækkun á símreikningi með því að hætta að nota símaþjónustu enda væri það ekki lækkun á símreikningi.

Það sé auðvelt fyrir fyrirtæki að bjóða mun betra verð en önnur ef ekki sé boðið upp á sömu þjónustu, enda sé þá ekki um réttmætan samanburð að ræða og mismunandi þjónustu eðlilega misdýrar. Gera verði þá kröfu til slíkra auglýsinga að þær séu það skýrar að ekki fari milli mála fyrir neytendur hvað sé verið að bjóða, en slíkt sé með engu móti hægt að sjá með vissu í nefndri auglýsingu Nova. Því sé þessi fullyrðing Nova bæði villandi og ófullnægjandi og brjóti þar með í bága við 14. gr. laga nr. 57/2005.

Nova hafi mótmælt því að auglýsing þeirra fari gegn a. – c. liðum 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 og sé í bréfi Nova rökstutt að 1. mgr. 15. gr. eigi ekki við. Síminn telji svör Nova fela í sér útúrsnúninga. Nova sé augljóslega að vísa til keppinauta og vöru eða þjónustu sem keppinautar bjóði og komi það m.a. fram í svari Nova að loforði um 20% lækkun sé einnig beint við viðskiptavina annarra fjarskiptafyrirtækja.

Þá hafi verið fullyrt að viðskiptavinir geti lækkað símreikning sinn en fullyrðing um lækkun hljóti eðli málsins samkvæmt alltaf að fela í sér lækkun samanborið við eitthvað upphaflegt verð, sem í þessu tilfelli sé það verð sem viðskiptavinur Símans eða annarra fjarskiptafyrirtækja greiði. Notkun geti verið breytileg eftir mánuðum og því sé breytilegt hvað viðskiptavinir greiði frá einum mánuði til annars. Þannig sé útilokað að bjóða 20% lækkun á símreikningi í heildina og geti Nova því með engu móti sannað umrædda fullyrðingu.

Í ljósi þessa falli rökstuðningur Nova um að auglýsingin fari ekki gegn a. – c. liðum 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 um sjálfan sig. Það sé í engu gerður samanburður á eiginleikum og verði þjónustunnar sem Nova bjóði upp á og ómögulegt að skilja hvaða þjónustu sé í raun verið að vísa til. Auglýsingin sé því greinilega villandi og vanti þær upplýsingar sem samanburðarauglýsing



þurfi að hafa til að teljast heimil. Þá fullyrði Síminn að Nova geti ekki tryggt að það geti boðið lækku á símaþjónustu allra fyrirtækja í landinu um a.m.k. 20% enda hafi Nova engar forsendur til þess að meta hvort fyrirtækið geti lækkað símreikning allra fyrirtækja í landinu sem sé eins og áður segi breytilegur milli fyrirtækja og einnig breytilegur milli mánaða hjá sama fyrirtæki.

Til að ljúka umfjöllun um staðhæfingu Nova um a.m.k. 20% lægri símkostnað á mánuði vilji Síminn benda á umfjöllun úr svarbréfi Nova þar sem sagði: „*Að því er varðar b-lið 2. mgr. 15. gr. vhl. þá varðar umþrætt trygging umbjóðanda míns fyrirtækjaþjónustu. Sú þjónusta fullnægir sömu þörfum hlutaðeigandi fyrirtækis og sú þjónusta sem hann keypti áður. Er því ekki brotið gegn fyrrgreindum b-lið ákvæðisins.*“ Ef rétt sé skilið að Nova telji fyrirtækjaþjónustu sína fullnægja fyrirtækjaþjónustu sem fyrirtæki fái hjá öðrum fjarskiptafyrirtækja, í hvaða formi og með hvaða hætti sem sú þjónusta geti verið, sé það með engu móti rökstutt eða sýnt fram á með dæmum, hvorki í svarbréfi né í auglýsingunni. Því sé brotið í bága við b. og c. lið 2. mgr. 15. gr. laganna.

Að því er varði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005 telji Síminn það ljóst að auglýsing á borð við þá sem hér sé til umfjöllunar, varði hagsmuni félagsins. Auglýsingar sem bjóði fyrirtækjum gull og græna skóga, eða í þessu tilviki a.m.k. 20% lægri símkostnað á mánuði en hjá öðrum fjarskiptafyrirtækjum, án nokkurra útskýringa, geti vart annað en varðað hagsmuni annarra fjarskiptafyrirtækja. Að halda öðru fram sé hreinn og beinn útúrsnúningur. Það sé augljóst að umræddri auglýsingu sé beint að viðskiptavinum annarra fjarskiptafyrirtækja, þ.m.t. Símans.

Í svarbréfi Nova segi um auglýsingar á forsiðu og í miðju blaði, þar sem gripið sé þrívægis til efsta stigs lýsingarorðs, að um sé að ræða kynningu á ódýrustu 3G farsímum sem til sölu séu hjá Nova annars vegar og kynningu á vinsælustu 3G farsímum sem til sölu séu hjá Nova hins vegar. Þrátt fyrir að Nova útskýri í bréfi sínu að þessar auglýsingar eigi við um síma sem til sölu séu hjá Nova, komi það hvergi fram í auglýsingunni og séu þetta þar af leiðandi ófullnægjandi auglýsingar og villandi og fari í bága við 14. gr. laga nr. 57/2005. Neytendur eigi enda ekki að þurfa að hafa samband við Nova til að komast að raun um við hvað sé átt í auglýsingum. Ítrekuð er umfjöllun úr fyrra bréfi Símans.

Rök Nova sem varði það að auglýsingabæklingnum sé eingöngu dreift í verslunum Nova og sé því ekki í almennri dreifingu standist ekki nánari skoðun. Allur almenningur geti litið í verslanir Nova til að kynna sér vörur þeirra og þjónustu, enda séu verslanirnar miðsvæðis og með útgefinn opnunartíma, rétt eins og hægt sé hjá öðrum fjarskiptafyrirtækjum. Það sé því hverjum sem sé auðvelt að grípa eintak af bæklingnum og það án endurgjalds. Bæklingnum sé því dreift opinberlega, sama hvernig hugtakið „almenn dreifing“ sé túlkað. Auk þess megi bæta við að tvær af verslunum Nova séu fyrir miðjum gangi í stórum verslunarmiðstöðvum á höfuðborgarsvæðinu og séu því á fjölförnum slóðum. Í lokin megi bæta við að einnig hafi verið hægt að nálgast eintak





á vefsíðu Nova, en vart sé hægt að hugsa sér eins almenna dreifingu og með birtingu á opinberri vefsíðu sem sé notuð í þeim tilgangi að selja almenningi þjónustu.

Síminn telji rétt að vekja athygli á því að málatilbúnaður Nova sé um margt sambærilegur því sem Húsasmiðjan hafi reynt að halda fram um fullyrðingar sínar „Lægsta lága verðið“ sem hafnað var af Neytendastofu. Þar sem Nova geti ekki sannað fullyrðingar sem fram komi í margnefndum auglýsingabæklingi verði ekki hjá því komist að banna þær.

### 3.

Bréf Símans var sent Nova til umsagnar með bréfi Neytendastofu, dags. 1. nóvember 2011. Svar barst með bréfi, dags. 9. nóvember 2011, þar sem ítrekuð eru fyrri rök.

Í bréfinu segir að það sé rangt sem fram komi í bréfi Símans að Nova bjóði „20% lægra verð“. Á því sé einfaldlega munur að bjóða 20% lækkun símkostnaðar annars vegar eða 20% lægra verð hins vegar. Þannig megi t.a.m. lækka símkostnað með ýmsum hagræðingaraðgerðum. Hefði Nova hins vegar boðið 20% lægra verð, þá væri þar að líkindum aðeins um að ræða lækkun á gjaldi fyrir tilgreinda þjónustuþætti. Svo sé ekki og umfjöllun í kynningarbæklingi gefi ekki slíkt til kynna.

Þá sé um algeran útúrslúning Símans að ræða þegar staðhæft sé að Nova hafi haldið því fram að mögulegt sé að lækka símreikning með öðrum hætti en að bjóða upp á símaþjónustu. Eðli málsins samkvæmt sé Nova því ekki að lofa lækkun símkostnaðar með því að bjóða í staðinn pósthjónustu, svo dæmi sé tekið. Hins vegar geti símaþjónusta verið margs konar og fjölda þjónustulausna megi nota til að lækka símkostnað. Um það vísast til fyrri bréfs Nova.

Svo virðist sem Síminn geri lítinn sem engan greinarmun á 14. og 15. gr. laga nr. 57/2005 og slegið sé í og úr varðandi það hvort ákvæðið Síminn telji eiga við í málinu. Síminn verði þannig að gera upp við sig hvort félagið telji umfjöllun Nova vera samanburðarauglýsingu eða auglýsingu sem veiti rangar/ófullnægjandi/villandi upplýsingar, en Nova telji ljóst að bæði ákvæðin geti ekki átt við. Að því er varði meint brot gegn 14. gr. þá bendi Nova á að Síminn hafi ekki á nokkurn hátt fært rök fyrir því á hvern hátt loforð Nova um 20% lægri símkostnað á mánuði sé röng, ófullnægjandi eða villandi. Nova hafi að öllu leyti staðið við loforð þetta gagnvart viðskiptavinum sínum. Ítrekuð er umfjöllun úr fyrra bréfi auk þess sem ítrekað er að ef Neytendastofa telji þörf á skjallægum staðfestingum geti Nova veitt þær að viðlögðum trúnaði.

Að því er varði umfjöllun Símans um meint brot gegn 15. gr. laga nr. 57/2005 þá hafi Nova áður fært rök fyrir því að ekki sé um samanburðarauglýsingu að ræða. Á engan hátt sé gerður samanburður á verði tiltekinnar þjónustu og því síður sé gerður samanburður á þjónustu Nova annars vegar og keppinauta hins vegar. Samanburðarauglýsingar í skilningi laga nr. 57/2005 og



tilskipunar EB nr. 97/55 taka þannig til annað hvort verðs eða þjónustu. Ekki sé um að ræða slíkan samanburð í því tilviki sem hér sé til skoðunar.

Færi hins vegar svo að Neytendastofa teldi að um samanburðarauglýsingu sé að ræða, þá telji Nova auglýsinguna eftir sem áður heimila. Er vísað til fyrri sjónarmiða því til stuðnings.

Þá hafi Síminn fjallað um það að Nova hafi brotið gegn ákvæði 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Því er mótmælt og vísað til fyrri sjónarmiða.

Um notkun efsta stigs lýsingarorðs segir í bréfinu að sem fyrr séu athugasemdir Símans því marki brenndar að reynt sé eftir fremsta megni að snúa út úr og teygja gildissvið 14. gr. laga nr. 57/2005 út fyrir það sem viðurkennd lögskýringargögn bjóði. Nova telji raunar ekkert málefnalegt sjónarmið hafi fram komið af hálfu Símans sem breyti þeim sjónarmiðum Nova sem fram hafi komi í fyrra bréfi. Við fyrri sjónarmið megi þó bæta því við að fráleitt sé að ætla að fyrrgreind notkun lýsingarorða í efsta stigi feli í sér villandi auglýsingu.

Hvergi í lögum nr. 57/2005 sé að finna skilgreiningu á því hvað telja skuli villandi upplýsingar eða villandi auglýsingu. Í tilskipun EB nr. 84/450, sem lög nr. 57/2005 byggja að verulegu leyti á, sé hins vegar að finna skilgreiningu hugtaksins „villandi auglýsing“. Í villandi auglýsingu felist þannig „*hvers konar auglýsing sem á einhvern hátt, að meðtalinni framsetningu hennar, villir um fyrir eða er líkleg til að villa um fyrir þeim einstaklingum sem henni er beint að eða sem hún nær til og er líkleg til þess, vegna villandi eðlis síns, að hafa áhrif á meðferð þeirra á fjármunum eða sem af þessum ástæðum skaðar eða er líkleg til að skaða samkeppnisaðila.*“ Þá segi m.a. í 3. gr. umræddrar tilskipunar að þegar skera eigi úr um það hvort auglýsing sé villandi skuli taka til greina öll atriði sem hana varði. Í þessu samhengi telji Nova afar mikilvægt að líta til alls þess sem vægi kunni að hafa við ákvarðanatöku neytenda um kaup á hlutaðeigandi vöru. Við þá skoðun vegi þungt að umrædd notkun lýsingarorðanna hafi verið að finna í sérstöku kynningarblaði, þar sem aðeins sé fjallað um starfsemi Nova og þær vörur og þjónustu sem Nova bjóði. Þá hafi verið auðsýnt að aðeins væri verið að fjalla um vörur Nova, enda hafi verið fjöldi tilvísana til Nova og þeirrar þjónustu sem félagið veiti. Þannig sé fráleitt að ætla að framsetning og notkun efsta stigs lýsingarorðs í umræddu tilviki hafi villt um fyrir eða verið líkleg til að villa um fyrir þeim einstaklingum sem henni hafi verið beint að eða sem hún hafi náð til, líkt og skilgreining hugtaksins geri að skilyrði. Þegar af þeim sökum sé því harðlega mótmælt að framsetning og notkun efsta stigs lýsingarorða hafi verið villandi og þar með farið gegn 14. gr. laga nr. 57/2005. Á sama hátt og á grundvelli sömu sjónarmiða sé því jafnframt hafnað að í notkun lýsingarorðanna hafi á einhvern hátt falist samanburður við verð, vörur eða þjónustu keppinauta Nova sem fari gegn 15. gr. sömu laga.





Að lokum er því hafnað að álitamál í ákvörðun Neytendastofu nr. 50/2010 séu sambærileg álitamálum í þessu máli.

#### 4.

Bréf Nova var sent Símanum til upplýsingar með bréfi Neytendastofu, dags. 15. nóvember 2011, og tilkynnt að gagnaöflun málsins væri lokið. Með bréfinu fylgdi listi yfir gögn málsins.

### III.

#### Niðurstaða

##### 1.

Í máli þessu er um að ræða kvörtun Símans yfir fullyrðingum í auglýsingabæklingi Nova þar sem Nova lofar fyrirtækjum a.m.k. 20% lægri símkostnaði á mánuði og þar sem fullyrt sé að Nova bjóði vinsælustu, ódýrustu og snjöllustu farsímana. Af hálfu Nova er því hafnað að auglýsingarnar veiti villandi eða rangar upplýsingar eða að þær brjóti með nokkrum hætti gegn ákvæðum laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Af hálfu Símans var vísað til ákvæða 4. mgr. 6. gr., 14. gr. og 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005 og í bréfi Neytendastofu var vakin athygli á því að stofnunin teldi ákvæði 5. og 8. gr. sömu laga einnig geta átt við um erindið.

Í lögum nr. 57/2005 um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu er fjallað um það hvaða viðskiptahætti skuli viðurkenna og hverja ekki. Lögin fela fyrst og fremst í sér vernd fjárhagslegra hagsmuna neytenda en einnig vernd fyrirtækja gegn óréttmætum viðskiptaháttum keppinauta vegna auglýsinga eða annarra svipaðra viðskiptaaðferða. Í 5. gr. er lagt almennt bann við óréttmætum viðskiptaháttum, áður en, á meðan og eftir að viðskipti með vöru fer fram eða þjónusta er veitt. Hvað teljist til óréttmætra viðskiptahátta er nánar tilgreint í III. – V. kafla laganna.

Í 4. mgr. 6. gr. segir:

*„Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum eða með öðrum hætti þarf fyrirtæki að geta fært sönnur á.“*

Í 1. mgr. 8. gr. laga nr. 57/2005 segir:



„Viðskiptahættir eru óréttmætir ef þeir brjóta í bága við góða viðskiptahætti gagnvart neytendum og raska verulega eða eru líklegir til að raska verulega fjárhagslegri hegðun neytenda. Viðskiptahættir sem brjóta í bága við ákvæði kafla þessa eru alltaf óréttmætir.“

Ákvæðinu er, skv. umfjöllun í greinargerð með frumvarpi til laga nr. 50/2008, ætlað að taka til viðskiptahátta sem hafa áhrif á ákvörðun neytenda um að eiga viðskipti. Við mat á því hvort um óréttmæta viðskiptahætti sé að ræða skv. ákvæðinu er litið til þess hvort háttsemin geri það að verkum að hinn almenni neytandi taki ákvörðun um að eiga viðskipti sem hann hefði ella ekki tekið og raski þar með fjárhagslegum hagsmunum hans eða hafi áhrif á fjárhagslega hegðun.

Í V. kafla laga nr. 57/2005 er fjallað um háttsemi milli fyrirtækja. Þar segir í 14. gr.:

„Óheimilt er að veita rangar, ófullnægjandi eða villandi upplýsingar í auglýsingum eða með öðrum hætti eða beita öðrum slíkum viðskiptaaðferðum sem sama marki eru brenndar gagnvart keppinautum, enda séu upplýsingar þessar og viðskiptaaðferðir til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn eða framboð vara, fasteigna, þjónustu eða annars þess sem haft er á boðstólum í atvinnustarfsemi sem lög þessi taka til.“

Fullyrðingar sem fram koma í auglýsingum mega því ekki veita misvísandi, rangar eða villandi upplýsingar gagnvart keppinaut auglýsanda eða stöðu auglýsanda, vöru eða þjónustu hans, gagnvart keppinautum.

Í 15. gr. laganna er fjallað um að samanburðarauglýsingar séu allar þær auglýsingar þar sem beint eða óbeint er vísað til keppinauta eða vöru eða þjónustu sem keppinautur býður. Hugtakið samanburðarauglýsing er skilgreint rúmt svo allar tegundir samanburðar heyri þar undir. Samanburðarauglýsingar eru leyfðar að uppfylltum nánari skilyrðum sem tilgreind eru í a. – h. lið 2. mgr. 15. gr. Í erindi Símans er sérstaklega vísað til ákvæða a. – c. liða þar sem segir:

„Samanburðarauglýsingar skulu, að því er samanburð varðar, leyfðar að uppfylltum eftirtöldum skilyrðum:

- a. þær séu ekki villandi,
- b. samanburðurinn taki til vöru eða þjónustu sem fullnægir sömu þörfum eða er ætluð til sömu nota,
- c. gerður sé samanburður á einum eða fleiri áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika eða eiginleikum vöru eða þjónustu, að meðtöldu verði ef vill,“

## 2.

Kvörtun Símans varðar í fyrsta lagi fullyrðinguna „Nova lofar fyrirtækjum a.m.k. 20% lægri símkostnaði á mánuði.“ Að mati Símans felur fullyrðingin í sér að Nova ábyrgist að veita sömu





þjónustu og önnur fjarskiptafyrirtæki fyrir a.m.k. 20% lægra verð. Afar hæpið sé að félaginu takist að sanna það, sbr. 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005, auk þess sem samanburðurinn sé villandi, varði ekki sömu þjónustu og ekki sé gerður samanburður á eiginleikum og verði. Fullyrðingin brjóti því einnig gegn a. – c. lið 2. mgr. 15. gr. laganna. Staðhæfingin sé villandi og ósanngjörn og brjóti gegn 14. gr. sömu laga.

Nova mótmælir því í fyrsta lagi að um samanburðarauglýsingu sé að ræða enda sé hvergi að finna tilvísun til keppinauta né heldur sé fullyrt að þjónusta Nova sé best, ódýrust eða þess háttar sem gæti talist óbeinn samanburður. Í setningunni felist heldur ekki að boðin sé nákvæmlega sama þjónusta og hjá keppinautum en fyrir 20% lægra verð heldur skuldbindi Nova sig til að lækka símkostnað sem því nemi með [ ]<sup>2</sup>. Þá bendir Nova á að samanburðarauglýsingar í skilningi laganna og tilskipunar EB nr. 97/55 taki til annað hvort verðs eða þjónustu. Telji Neytendastofa að um samanburðarauglýsingu sé að ræða mótmæli Nova því einnig að hún teljist villandi eða brjóta gegn ákvæðum laga nr. 57/2005. Af hálfu Nova var einnig á það bent að Síminn hafi ýmist vísað til þess að um væri að ræða brot gegn 14. eða 15. gr. en Nova telji ljóst að ekki geti bæði ákvæðin átt við.

Eins og fram hefur komið á ákvæði 15. gr. laga nr. 57/2005 við um samanburðarauglýsingar hvort sem vísað er til keppinauta með beinum eða óbeinum hætti. Hugtakið samanburðarauglýsing er skilgreint rúmt svo allar tegundir samanburðar falla þar undir. Þannig hefur Neytendastofa fjallað um það í ákvörðunum sínum að m.a. auglýsingar fjarskiptafyrirtækja þar sem kynnt er með almennum hætti, án beinnar tilvísunar til keppinauta, að auglýsandi bjóði lægra verð eða lækkun á verði, teljist samanburðarauglýsingar. Þá er samkvæmt ákvæðinu ekki skilyrði að borið sé saman verð eða þjónusta til þess að um samanburðarauglýsingu sé að ræða, en eitt af skilyrðum þess að samanburðarauglýsingar séu leyfðar er að gerður sé samanburður á einum eða fleiri, áþreifanlegum, viðeigandi, sannreynanlegum og dæmigerðum eiginleika vöru eða þjónustu, til að mynda verði, sbr. c. liður 2. mgr. 15. gr.

Umrædd auglýsing Nova ber undirfyrirsögnina: „*Ef þú ætlar að spara, hvernig væri þá að byrja á því að lækka símreikninginn?*“ þá er fyrirtækjum lofaður að minnsta kosti 20% lægri símkostnaður á mánuði. Samhliða því segir í auglýsingunni: „*Eitt verð í alla farsíma og heimasíma á Íslandi, aðeins 9,90 kr./mín. Eitt verð í alla einfaldar verðsamanburð og þú sérð strax hvað þú sparar.*“ Þá segir: „*Netið og tölvupósturinn í farsímamann fylgir á 0 kr. (150MB/mán.)*“ auk þess sem greint er frá því að farsímasamband um allt land og erlendis sé traust og að í fyrirtækjaþjónustu sé enginn stofnkostnaður og engin binding.

---

<sup>2</sup> Fellt út vegna trúnaðar



Þrátt fyrir að tilgangur Nova með birtingu auglýsingarinnar hafi ekki verið sá að bera saman verð eða þjónustu Nova og keppinauta telur Neytendastofa, þegar litið er heildstætt á auglýsinguna, að vísað sé með óbeinum hætti til keppinauta. Í auglýsingunni er lofað lægri kostnaði og gerð sérstök grein fyrir því að vegna einfaldrar verðskrár sé verðsamanburður einfaldari og sparnaður auðséður. Neytendastofa telur því að gera verði kröfu til þess að auglýsingin sé í samræmi við ákvæði 15. gr. laga nr. 57/2005.

Neytendastofa telur símaþjónustu Nova og Símans hæfa til samanburðar þar sem þjónusta annars aðilans getur talist staðgönguvara hins. Því telur Neytendastofa auglýsinguna vera í samræmi við b. og c. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Þjónusta aðilanna er hins vegar ekki nákvæmlega eins auk þess sem fram hefur komið í skýringum Nova að hin umkvartaða fullyrðing feli ekki í sér að Nova bjóði nákvæmlega sömu þjónustu og keppinautar, en fyrir 20% lægra verð. Neytendastofa telur að gera verði kröfur til þess að veittar séu upplýsingar um að mismunur geti verið á þjónustu Nova og keppinauta. Það var ekki gert og að því leytinu til telur Neytendastofa samanburðinn því villandi og fela í sér brot gegn a. lið 2. mgr. 15. gr. laganna. Af sömu ástæðu telur Neytendastofa samanburðinn einnig veita villandi upplýsingar og eru auglýsingarnar til þess fallnar að hafa áhrif á eftirspurn eftir vörum keppinauta og þannig brjóta þær gegn ákvæði 14. gr.

Um er að ræða brot gegn ákvæðum 14. og 15. gr. sem eru í V. kafla laga nr. 57/2005 og því telst Nova einnig hafa brotið gegn ákvæði 5. gr. sömu laga.

Þar sem auglýsingunni er beint að fyrirtækjum en ekki neytendum kemur ekki til álita hvort brotið hafi verið gegn ákvæði 8. gr. laga nr. 57/2005.

### 3.

Í öðru lagi varðar kvörtun Símans fullyrðingar Nova í efsta stigi lýsingarorðs þar sem settar séu fram fullyrðingarnar „vinsælustu, ódýrustu og snjöllustu farsímarnir“, „ódýrustu 3G farsímarnir“ og „vinsælustu 3G farsímarnir“. Til rökstuðnings á kvörtuninni er vísað til þess að einn af hinum auglýstu ódýrustu símum sé ódýrari hjá Símanum en hjá Nova.

Hvað þennan kvörtunarlið varðar hafnar Nova því einnig að um samanburðarauglýsingu sé að ræða. Hvorki sé vísað beint eða óbeint til keppinauta heldur kynnt vöruúrval Nova. Væri ætlunin að bera vörur Nova saman við vörur annarra hefði það verið tiltekið í auglýsingunni, fráleitt sé að halda því fram að geta þurfi þess í auglýsingunni að ekki sé ætlunin að vísa til keppinauta. Þá er á það bent að í lögum nr. 57/2005 sé ekki að finna skilgreiningu á því hvað teljist villandi upplýsingar eða villandi auglýsing en út frá skilgreiningu hugtaksins í tilskipun EB nr. 84/450 sé fráleitt að halda því fram. Meta verði auglýsinguna í heild sinni og þar sem fullyrðingarnar hafi verið settar fram í kynningarbæklingi Nova þar sem ítrekað sé vísað til vöru og þjónustu Nova





verði ekki séð að framsetningin sé villandi. Þá verði að líta til þess að kynningarbæklingurinn fór ekki í almenna dreifingu.

Eins og þegar hefur fram komið á ákvæði 15. gr. laga nr. 57/2005 við um samanburðar-  
auglýsingar hvort sem vísað er til keppinauta með beinum eða óbeinum hætti. Hugtakið  
samanburðaruglýsing er skilgreint rúmt svo allar tegundir samanburðar falla þar undir og segir  
t.a.m. um ákvæðið í greinargerð með frumvarpi til laganna að „*allar auglýsingar þar sem  
auglýsandi fullyrði að vara hans eða þjónusta sé best, ódýrust, sterkust o.s.frv. feli í sér óbeinan  
samanburð við vöru keppinauta.*“ Samkvæmt þessu telur Neytendastofa ákvæði 15. gr. eiga við  
um auglýsingar Nova þar sem kynntir eru farsímar sem félagið selur undir formerkjunum  
„*vinsælustu, ódýrustu og snjöllustu farsímarnir*“, „*ódýrustu 3G farsímarnir*“ og „*vinsælustu 3G  
farsímarnir*“ enda kemur hvergi í auglýsingunum fram að einvörðungu sé vísað til þeirra farsíma  
sem til sölu séu hjá Nova.

Nova hefur við meðferð málsins ekki reynt að færa sönnur á fullyrðingarnar og því verða þær að  
teljast ósannaðar og brjóta þannig gegn 4. mgr. 6. gr. laga nr. 57/2005. Þá telur Neytendastofa  
telur fullyrðingarnar vera til þess fallnar að villa um fyrir neytendum og hafa áhrif á fjárhagslega  
hegðan þeirra auk þess að vera ósanngjarnar gagnvart keppinautum. Því er um að ræða brot gegn  
ákvæðum 8. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005. Ákvæðin eru í III. og V. kafla  
laganna og því er um að ræða óréttmæta viðskiptahætti sem bannaðir eru í 5. gr. þeirra.



IV.

Ákvörðunarorð:

„Nova ehf., Lágmúla 9, Reykjavík, hefur með fullyrðingunni „*Nova lofar fyrirtækjum a.m.k. 20% lægri símkostnaði á mánuði*“ brotið gegn ákvæðum 5. gr., 14. gr. og a. liðar 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Nova ehf. hefur með fullyrðingunum „*vinsælustu, ódýrustu og snjöllustu farsímarnir*“, „*ódýrustu 3G farsímarnir*“ og „*vinsælustu 3G farsímarnir*“ brotið gegn ákvæðum 5. gr., 8. gr., 14. gr. og a. lið 2. mgr. 15. gr. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu.

Með vísan til 2. mgr. 21. gr. b. laga nr. 57/2005, um eftirlit með viðskiptaháttum og markaðssetningu, er Nova bönnuð birting fullyrðinganna að viðlögðum sektum skv. IX. kafli laganna.

Bannið tekur gildi við birtingu ákvörðunarinnar.“

Neytendastofa, 3. júlí 2012

Tryggvi Axelsson  
forstjóri

Þórunn Anna Árnadóttir